



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“La calidad de servicio del SIS y su relación con la satisfacción del
usuario del Hospital II- E del distrito de Juanjuí, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. Silvana Lorena Arana Sánchez

ASESOR

Dr. Gustavo Ramírez García

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

JUANJUÍ – PERÚ

2016



Dra. Nieto Penadillo, Nora
Presidente



Dr. Reátegui. Lozano, Rolando
Secretario



Dr. Ramírez García Gustavo
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida y por permitir que haya llegado hasta este momento de mi etapa profesional.

A mi esposo Henry Dany por su amor, paciencia, apoyo incondicional en el desarrollo de esta tesis.

A mis hijos Luis Cervando y Ximena Valentina, por su amor y paciencia; por sacrificar el tiempo de ellos para el desarrollo del mismo.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, así como en la vida, por su incondicional apoyo a lo largo de todo este tiempo.

Silvana Lorena

Agradecimiento

Es grato para mí utilizar este espacio para expresar mis sinceros agradecimientos, En primer lugar, a Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Debo agradecer de manera especial al Dr. Gustavo Ramírez García por aceptarme para realizar esta tesis bajo su dirección. Por su apoyo y confianza en mi trabajo; su capacidad para guiar mis ideas ha sido un gran aporte, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador.

Silvana Lorena

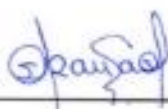
Declaratoria de autenticidad

Yo Arana Sánchez, Silvana Lorena, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42066551, con la tesis titulada "La Calidad de servicio del SIS y su relación con la satisfacción del usuario del Hospital II- E del distrito de Juanjui, 2016"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Juanjui, Setiembre 2016



Arana Sánchez Silvana Lorena

DNI N° 42066551

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “La calidad de servicio del SIS y su relación con la satisfacción del usuario del Hospital II- E del distrito de Juanjuí, 2016”, distribuido de la siguiente manera:

Capítulo I: Introducción al trabajo de investigación, Capítulo II: marco metodológico, donde se incluye el diseño, las variables, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos a realizarlo; Capítulo III: Resultados, donde se determinará todos los resultados obtenidos durante el presente trabajo de investigación, Capítulo IV: discusiones, donde incluye las controversias sobre las teorías planteadas por los autores en la cual coincide con nuestro trabajo de investigación; Capítulo V: conclusiones; donde se determina los resultados obtenidos durante el proceso de investigación; Capítulo VI: Recomendaciones: donde se sugiere algunas actividades a realizar para mejorar las deficiencias encontradas durante el proceso; Capítulo VII: Referencias Bibliográficas, se incluyen citas a autores, link de páginas web bajo las recomendaciones de las normas APA 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de cuadros.....	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema:	20
1.5. Justificación del estudio:.....	21
1.6. Hipótesis	22
1.7. Objetivos	24
II. MARCO METODOLÓGICO	25
2.1. Diseño de investigación:.....	25
2.2. Variables, operacionalización	25
2.3. Población y muestra.....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Métodos de análisis de datos	29
2.6. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	30

IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES.....	45
VII. REFERENCIAS	46
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	52
Anexo N° 02: cuestionario de calidad de servicio	55
Anexo N° 03: Juicio de expertos	57
Anexo N° 04: Autorización de la Institución para aplicar instrumento	63

Índice de cuadros

Cuadro N° 01. Operacionalización variable independiente.....	25
Cuadro N° 02. Operacionalización variable dependiente.....	25
Cuadro N° 03. Técnicas e instrumentos.....	27
Cuadro N°04: Calidad de Servicio.....	30
Cuadro N°05: satisfacción del usuario.....	31
Cuadro N°06: Servicio adecuado.....	32
Cuadro N°07: Imagen institucional.....	33
Cuadro N°08: Rendimiento percibido.....	33
Cuadro N°09: Estado de ánimo.....	34
Cuadro N°10: Correlación de la Calidad de servicio del SIS con la satisfacción del usuario.....	35
Cuadro N°11: La dimensión servicio adecuado se relaciona significativamente con la dimensión estado de ánimo.....	36
Cuadro N°12: La dimensión servicio adecuado se relaciona significativamente con la dimensión rendimiento percibido.....	37
Cuadro N°13: La dimensión imagen institucional se relaciona significativamente con la dimensión estado de ánimo.....	38
Cuadro N°14: La dimensión imagen institucional se relaciona significativamente con la dimensión rendimiento percibido....	39

Índice de gráficos

Grafico N°01: Calidad de Servicio.....	31
Gráfico N°02: satisfacción del usuario.....	31
Gráfico N°03: Servicio adecuado.....	32
Gráfico N°04: Imagen institucional.....	33
Gráfico N°05: Rendimiento percibido	34
Gráfico N°06: Estado de ánimo	35

Resumen

El presente trabajo de investigación denominado “La calidad de servicio del SIS y su relación con la satisfacción del usuario del Hospital II- E del distrito de Juanjuí, 2016”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Calidad de servicio del SIS con la satisfacción del usuario del hospital II-E del distrito de Juanjuí 2016; utilizando el diseño Descriptivo Correlacional.

Para la recolección de información se utilizó el cuestionario de Calidad de servicio y el cuestionario para la Satisfacción del usuario, tomando como muestra a 377 usuarios del Hospital II-E Juanjuí.

Con esta tesis se demostró que de acuerdo a los resultados obtenidos y al análisis de los datos de los encuestados que asisten al Hospital II E del distrito de Juanjuí hay una relación directa y significativa entre la Calidad de servicio del SIS y la satisfacción del usuario del Hospital II E del distrito de Juanjuí 2016, donde $p = 0,000$ fue menor a $\alpha = 0,05$ rechazando la hipótesis nula; así mismo el 38.7% de los encuestados aseguran que a veces existe calidad de servicio y el 40.3% de los encuestados indican como regular a satisfacción del usuario después de atenderse en el hospital II E del distrito de Juanjuí.

Palabras claves: Calidad de servicio – Satisfacción del usuario

Abstract

The present research work called "The quality of service of the SIS and its relation with the satisfaction of the user of Hospital II-E of the district of Juanjuí, 2016", aimed to determine the relationship between the Quality of service of the SIS with the satisfaction of the User of the hospital II-E of the district of Juanjuí 2016; Using the Descriptive Descriptive Design.

Questionnaire Quality of service and questionnaire for User satisfaction was used for data collection, taking as example to 377 users Hospital II-E Juanjuí.

With this thesis it was shown that according to the results and data analysis of respondents who attend the Hospital II E District Juanjuí there is a direct and significant relationship between quality of service and user satisfaction Hospital II E 2016 Juanjuí district, where $p = 0,000$ was less than $\alpha = 0.05$ rejecting the null hypothesis; Likewise, 38.7% of respondents say that sometimes there is quality of service and 40.3% of respondents indicate as regular user satisfaction after addressed in the hospital district II E Juanjuí.

Keywords: Quality of Service - User Satisfaction